

令和 6 年度モニタリングシート

【施設名等】

施 設 名	伊予大洲駅観光案内所	位 置	愛媛県大洲市中村 119
指定管理者名	一般社団法人 キタ・マネジメント	所管課	観光まちづくり課 TEL 0893-24-1717

【施設の概要】

設置年月日	平成 31 年 4 月 19 日	構 造	木造平屋建築
設置目的	本市を訪れる観光客に対して適切な観光情報を提供することにより、観光客の利便性及び満足度の向上を図り、本市観光の発展に寄与する。		
施設機能	観光案内所、外構部、駅舎内待合所		
利用料金等	物販売上金額及びレンタサイクル、コインロッカー、手荷物預かりの利用料		
開館・閉館	午前 9 時～午後 6 時 30 分 ※12 月 29～31 日の 3 日間は休館日		
指定管理 業務内容	(1) 施設及び設備等の管理運営に関すること (2) 施設、設備及び備品の修繕等に関すること (3) 施設の利用許可及び利用料金等の収受に関すること (4) 施設の利用促進に関すること (5) 観光情報等の提供に関すること (6) その他管理運営上で必要な業務		
施設管理体制	平日 スタッフ 1 名 金土日祝 スタッフ 2 名 を配置。(金曜日は伊予灘の運行日で多くのお客様のご利用がある) また、状況に応じて適切な人員を割り振る。		

【施設利用者数】

(単位:人)

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
R6 年度	2,132	2,048	1,855	2,250	2,079	2,338
R5 年度	1,644	1,975	1,459	1,574	1,932	1,614
比 較	488	73	396	676	147	724

10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
2,224	2,319	1,967	1,670	2,077	2,645	25,604
1,952	1,840	1,426	1,441	1,554	2,115	20,526
272	479	541	229	523	530	5,078

【指定管理者としての収入・支出(決算)】

(単位:円)

収入内訳	収入金額	支出内訳	支出金額
指定管理受託料収入	8,000,008	仕入高	2,539,229
使用料収入	421,564	人件費	8,772,615
物販売上収入	3,478,737	水道光熱費	344,241
その他収入	2,580,820	通信費	123,490
		消耗品費	323,614
		修繕費	189,400
		その他経費	766,261
		減価償却費	125,209
合 計	14,481,129	合 計	13,184,059

【サービス向上に向けた取り組み】

R6 年度	・定期的なミーティングでサービスの質の維持と向上 ・接遇マナー研修によるおもてなし力の向上 ・肱北地区のランチ MAP の更新及び発信 ・サステナブル研修 ・お客様からの意見等を社内や周辺事業者へ共有 ・レンタサイクルの予約サイトの運営 ・女性でも乗りやすい自転車の導入
R5 年度	・定期的なミーティングでサービスの質の維持と向上 ・他施設のプライスカード等の多言語翻訳 ・肱北地区のランチ MAP などの作成 ・おすすめサイクリングコースのマップ作成 ・他市町のイベント情報や観光冊子の配布 ・認定案内人による社内研修の実施 ・お客様のご意見、ご要望を社内や周辺事業者への共有 ・二次交通の積極的なご案内

【利用者から要望と対応状況】

利用者からの苦情・要望等	利用者からの苦情・要望への対応
① 女性でも乗れる自転車が欲しい。	① 女性でも乗りやすい少し小さい規格のシティバイクを2台購入した。
② 自転車で運転しながらスマホを使っている人がいる。	② 観光施設までのルート案内に携帯を手を持っている様子だったので、全部の自転車にスマホホルダーを設置した。
③ タクシーって呼んだらすぐ来ますか？	③ 適宜、状況説明を行う。今後大洲市とも連携しながら、二次交通の問題を解消していきたい。
④ 子どもでも乗れる自転車、幼児を乗せて走れる自転車はありますか。	④ 現状対応出来る車種がない旨を伝える。今後、安全面を考慮しながら対応できるかどうか検討をしていく。

【指定管理者の自己検証】

【来場者数】

総来訪者数は全体で令和 5 年度 20,526 人に対し、令和 6 年度 25,604 人(+5,078 人)を記録した。うち、インバウンドの来訪人数は令和 5 年度 5,670 人に対し、令和 6 年度 12,052 人(+6,382 人)であった。国内も増えているが、特にインバウンドの来訪は大きく増加した。

【来場者増加要因】

- ・グリーン・デスティネーションズのシルバーアワード入賞
- ・台湾旅行会社への誘客営業
- ・松山空港と国際線(台北、ソウル、プサン等)などによるものと推察される。

特に盤泉荘と大洲城はチェジュ航空利用者の割引が受けられることで韓国の来訪者が増加したことから、当案内所の外国人来訪者の中でも約70%が韓国の方だった。

【レンタサイクル】

タクシーの減少に伴い、2 次交通の主な手段であるレンタサイクルは、昨年と比べて稼働率・売上共に約 2 倍となった。バスの案内も行っているが、1時間に1本と観光地へ向かう便数としては少ないことや、自由に時間の調整と場所の移動ができるというメリットがあり、自転車の利用がとて多かった。

一方で、レンタサイクル貸出の増加による業務量や修理費が増加したため、令和 7 年1月に自転車の貸出料金の見直しを行い、適正なサービス価格へと変更した。価格変更後も稼働率に変わりなく、利用者に対してお断りする場面も多くあり、増台も検討していく。

【コインロッカー】

大きなトラブル等もなく、旅行者にとって時間の制限なく預けられるコインロッカーは利便性が高く、毎月一定の利用がある状況であり、今後も継続して管理運営を行っていく。

【受入体制】

おもてなしのために韓国語を自主的に学ぶ意欲的な職員もあり、大洲へ来訪した外国人の第一窓口である意識の高さも垣間見える。

大洲の観光情報、周辺の市町の情報、大洲の特産品などをしっかりとご案内ができるように努めている。

【施設所管課の検証・評価】

情報の収集を行い、大洲観光の玄関口として適切な情報を提供することに努めている。前年度に比べて外国人の来訪が増えているため、常に外国人観光客に案内できるようにしており、観光客の利便性及び満足度の向上を図っている。

また、観光客の増加要因など調査・研究ができており、引き続き、観光客の満足度の向上を図るための受入環境整備等を行っていただきたい。

なお、レンタサイクル事業については、伊予大洲駅から観光施設への交通手段としては、必要不可欠である。引き続き利用者のニーズを把握し、環境整備を行うとともに二次交通の対策として利用率を上げるように実施していただきたい。